Expediente Nº 379/2024
Resolución N.º 343/2025

CONSEJO VALENCIANO DE TRANSPARENCIA

Presidente: D. Ricardo García Macho
Vocales:
Dña. Emilia Bolinches Ribera
Dña. Sofía García Solís

En Valencia, a 18 de noviembre de 2025

Reclamante: [redacted]
Sujeto contra el que se formula la reclamación: Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias (AVSRE)

VISTA la reclamación número **379/2024**, interpuesta por [redacted] formulada contra la AVSRE, y siendo ponente la vocal del Consejo, Sra. Dña. Sofía García Solís, se adopta la siguiente

RESOLUCIÓN

ANTECEDENTES

Primero. - Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, en fecha 23 de diciembre de 2024, [redacted] presentó por vía telemática, con número de registro GVRTE/2024/5638093, una reclamación ante el Consejo Valenciano de Transparencia. En ella reclama contra la Resolución de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias por la que se inadmite la solicitud de acceso a información pública de fecha 7 de noviembre de 2024 con número de registro GVRTE/2024/4852314 (GVAGIP/2024/505), en la que pedía información sobre el registro de las llamadas recibidas al teléfono de urgencias/emergencias 112 desde el día 1 de octubre de 2024 hasta el 7 de noviembre de 2024.

Concretamente solicitaba:
"El registro de todas y cada una de las llamadas recibidas al teléfono de urgencias/emergencias 112 para todos y cada uno de los días desde las 00:00 del día 1 de octubre de 2024 hasta las 00:00 del 7 de noviembre de 2024. Es decir, pido el registro (o como ustedes lo denominen) de todas las llamadas que entraron al 112 a lo largo de esos días tanto si fueron atendidas como si la llamada se perdió. A su vez, solicito que me indiquen para todas y cada una de las llamadas cuáles fueron atendidas y cuáles no fueron atendidas.
Además, solicito para todas y cada una de las llamadas recibidas (atendidas+no atendidas) la fecha de la llamada, hora de entrada de la llamada al servicio (hora en que fue atendida) y hora de cierre de la llamada. En caso de que no fuese atendida pido que me lo indiquen de qué forma lo hacen constar en sus registros (si solo consta la hora de llamada, pero no la de contacto con la persona, por ejemplo). También solicito para todas y cada una de las llamadas atendidas que se detalle el motivo de la llamada: inundación, accidente de tráfico etc y/o el código concreto al que corresponde dicha llamada. Todas las autoridades hacen constar en sus bases de datos los motivos de las llamadas. Además, solicitó que se me indique cuáles de ellas acabaron con envío de servicios (ambulancia, policial, bomberos, etc). Solicito para cada caso que me indiquen el municipio de dicha llamada. Otras autoridades como la Comunidad de Madrid han facilitado el total de llamadas recibidas en el Summa 112 diariamente para todos y cada uno de los días de 2019; no cabe motivo para denegar esta información.
En caso de que esta información no pueda ser extraída con los parámetros indicados, solicito que la información sea entregada tal y como consta en sus registros. En todo caso no pido información de carácter personal de ningún tipo y les recuerdo que anonimizar no es reelaboración".

Segundo. – Dicha solicitud de acceso a información pública es resuelta por la Agencia Valenciana de Respuestas a las Emergencias mediante escrito, de fecha 11 de diciembre de 2024, emitido por el subdirector General de Emergencias, inadmitiendo la solicitud en los siguientes términos:
*"**Primero**. El artículo 27 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, y el artículo 42.1 del Decreto 105/2017, de 28 de julio, establecen que cualquier persona tiene derecho de acceso a la información pública sin más limitaciones que las establecidas en la ley. Para el ejercicio de este derecho no es necesario motivar la solicitud ni invocar la ley.*
***Segundo**. El artículo 18 de la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno establece el régimen y causas de inadmisión de las solicitudes de acceso a la información pública. Estas causas se definen en el Decreto 105/2017, de 28 de julio (artículos 44 a 49).*
***Tercero.** La solicitud incurre en uno de los supuestos de inadmisión contemplado en el Decreto 105/2017, de28 de julio, en concreto el siguiente:*

- *Artículo 45. Información en curso de elaboración.*

En concreto, debido a que: hacer un tratamiento previo de la información antes de su divulgación. No obstante, puede consultar en la web de 112 Comunitat Valenciana los datos estadísticos en el enlace 3a71a963-f85c-df1f-b4d7-abdfc0b91dd9
En atención a los antecedentes de hecho y los fundamentos de derecho descritos,
RESUELVO
***Primero**. **Inadmitir** la solicitud de acceso a la información pública…"*

Tercero. – Contra dicha resolución de inadmisión, dictada por la AVSRE, presenta la reclamante su reclamación ante este Consejo, manifestando que:
"… 1.- Según el artículo 45, "se inadmitirán las solicitudes que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general [...] en este caso se indicará a la persona solicitante el centro directivo responsable, el medio y lugar exacto en el que podrá acceder a la información solicitada y la fecha estimada para que se difunda o se encuentre disponible". La normativa permite inadmitir aquellas solicitudes de acceso a información que no está aún acabada, pero que ha de estarlo próximamente; esto es, que está todavía en fase o en curso de elaboración o de publicación. Sin embargo, no hay ninguna prueba de que esta misma información vaya a ser publicada de algún modo en el futuro. No me aporta una fecha concreta para ello, el enlace que adjuntan es una información que incluye parte de la información solicitada (el número de llamadas recibidas y los motivos por los que han sido atendidas las incidencias), pero estos datos no corresponden a la totalidad de la información solicitada y, por lo tanto, el nivel de detalle que solicito no va a ser nunca publicado. En todo caso, lo que yo solicito es parte de lo que tienen en sus informes, viene de la misma base de datos, pero ellos lo dan a conocer con un nivel de desagregación menor y por incidentes, pero no por llamadas que es lo que solicito.
2.- Además, la información que solicito no puede estar en curso de elaboración, pues, la administración no tiene nada que elaborar en este caso sobre las llamadas efectuadas al 112. La información ya está elaborada, porque ya existe y es recopilada automáticamente por los sistemas informáticos. Está informatizada, estructurada y en una sola unidad centralizada y obtenida por la administración en el ejercicio de sus funciones. Es decir, no tiene nada que elaborar de nuevo. La mera extracción de datos de información de las que ya dispone la administración y esto no se puede considerar reelaboración.
3.- Por otro lado, en sus argumentos añaden que "tienen que hacer un tratamiento previo de la información". Sin embargo, es una obviedad que para dar respuesta a una solicitud de información pública deben de hacer un tratamiento mínimo de los datos; es decir, es una labor mínima de extracción de datos para aportarlos, pero esto es un ejercicio intrínseco para dar respuesta a una solicitud de acceso a la información pública. En todo caso, puede ser una solicitud de información voluminosa, algo que pueden resolver ampliando el plazo. Además, ya trabajan con estos datos todos los meses; es decir, tienen el número de llamadas, las fechas de los incidentes atendidos por esas llamadas y los motivos. Lo que yo estoy pidiendo son datos con un mayor nivel de desglose y relativo a las llamadas, no a los incidentes (un incidente puede tener varias llamadas).
4.- Lo que solicito no es una tarea desconocida para ellos. Tal y como ellos mismos adjuntan en el enlace, todos los meses extraen de los registros de llamadas el número de llamadas, las fechas de los incidentes y los motivos de los incidentes. Por lo tanto, lo que yo pido no es una labor que desconozcan

o que nunca hayan trabajado con esos datos.
https://www.112cv.gva.es/documents/163565706/378522927/2024+-+Datos+estadísticos.pdf/3a71a963-f85c-df1f-b4d7-abdfc0b91dd9?t=1733119910507.
Como pueden ver, aquí hay datos estadísticos de llamadas recibidas al 112 por meses. Como ya he mencionado, ya han hecho un tratamiento de los datos para poder contabilizar el número de llamadas atendidas. También pueden diferenciar entre los meses del año, los años, los motivos y los incidentes que no son procedentes. Esto es porque los registros lo permiten y en ellos existe, como mínimo, campos para la fecha de llamada, un motivo de llamada, una hora de llamada y los efectivos que se envían a cada llamada. Así, lo que yo solicito es la información más amplia (que es una obviedad que la tienen porque la tienen agregada) para todas y cada una de las llamadas recibidas y/o atendidas y qué tipo de efectivo se envió y las horas de llamada y contacto con el paciente.
5.- Tampoco especifican qué tipo de tratamiento previo debe de hacer pues la información ya se encuentra en sus registros y la mera extracción de los datos no puede considerarse reelaboración. Además, en mi solicitud indiqué que, para evitar tareas extra, pueden entregar los datos tal y como consten en sus registros. Como ya he dicho, lo que deben de hacer es una labor mínima de extracción de datos para aportarlos, pero no es reelaborar en ningún caso nada. Anonimizar tampoco es reelaborar. Y no he pedido datos personales de nadie. En todo caso, para evitar confusiones pueden entregar una hoja metodológica de cómo interpretar los datos, algo que algunas administraciones ya están haciendo a favor de la transparencia.

A) El enlace que me han mandado solo responde al número de llamadas recibidas, pero en ningún caso responde al resto de información solicitada, que la tienen localizada, estructurada, en sus registros y que trabajan con ella cada mes. Y, por lo tanto, para darme respuesta solo deben de hacer una tarea de extracción de datos que, como ya he dicho, no les es desconocida en ningún caso.
B) Como ya he dicho, en el enlace faltan todas las llamadas atendidas y no atendidas y faltan todos los registros de llamadas al 112 diario durante el periodo de tiempo que solicité (de octubre a noviembre de 2024) y la resolución de cada caso. Sin embargo, tienen esa información localizada y estructurada.
C) En esta reclamación adjunto los resultados que me han dado otras administraciones como la Comunidad de Madrid o la Generalitat de Catalunya vinculadas a llamadas 112 y donde acudió una ambulancia. Estas comunidades autónomas no alegan que ya existan informes publicados en sus webs para denegar el acceso total a la información, por lo tanto, no tiene sentido que la Generalitat Valenciana deniegue los datos".

Cuarto.- Al objeto de brindar una respuesta adecuada a la solicitud del reclamante, con carácter previo a la deliberación de la presente resolución, por parte de este Consejo se procedió a conceder trámite de audiencia a la AVSRE por vía telemática, instándole con fecha de 13 de enero de 2025 a formular las alegaciones que considerara oportunas respecto de las cuestiones referidas, así como a facilitar a este Consejo cualquier información relativa al asunto que pudiera resultar relevante, siendo recibido el mismo día 13 de enero de 2025, según acuse de recibo que consta en el expediente, sin que hasta la fecha se haya recibido escrito alguno por parte de la AVSRE.

Quinto. – Efectuada la deliberación del asunto en la sesión del día de la fecha de este Consejo, se adopta la presente resolución bajo los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. - Conforme a lo dispuesto en su art. 47.1 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de la Generalitat, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana (en adelante Ley 1/2022 valenciana), "el Consejo Valenciano de Transparencia es la autoridad de garantía en materia de transparencia en la Comunitat Valenciana. Tiene como finalidad garantizar el derecho de acceso a la información pública y velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa", siendo el órgano competente para "resolver las reclamaciones contra las resoluciones en materia de acceso a la información pública, con

carácter previo a su impugnación en la jurisdicción contencioso-administrativa", según recoge, entre sus funciones, el artículo 48.1 del mismo texto legal.

Segundo. – El artículo 38 de la Ley 1/2022 valenciana establece que frente a las resoluciones de las solicitudes de acceso a la información podrá interponerse reclamación potestativa (previa a la impugnación ante la jurisdicción contencioso-administrativa) ante el Consejo Valenciano de Transparencia. Estas reclamaciones se regirán por lo previsto en esta Ley, así como por lo dispuesto en la Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Tercero. - Asimismo, la administración destinataria de la solicitud de acceso a la información pública objeto del presente recurso –la AVSRE– se halla sujeta a las exigencias de la citada Ley, en virtud de lo dispuesto en su art. 3.1.b), que se refiere de forma expresa a *"el sector público instrumental de la Generalitat".*

Cuarto. - En cuanto al reclamante, se reconoce su derecho a acogerse a lo previsto en el artículo 38 de la Ley 1/2022 valenciana, toda vez que el art. 27 de dicha Ley garantiza el derecho a la información pública de *cualquier ciudadano o ciudadana, a título individual o en representación de cualquier organización legalmente constituida, sin que sea necesario motivar la solicitud ni invocar la ley.*

Quinto. - Por último, la información solicitada, en principio, constituye información pública, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, según el cual se entiende por información pública los *contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de la Administración y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.* En los mismos términos se pronuncia la Ley 1/2022 valenciana en su artículo 7.4.

Sexto. - Así pues, solo resta determinar si la respuesta proporcionada a la reclamante fue la correcta. Recordar que lo que solicita consiste en conocer *El registro de todas y cada una de las llamadas recibidas al teléfono de urgencias/emergencias 112 desde las 00:00 del día 1 de octubre de 2024 hasta las 00:00 del 7 de noviembre de 2024, tanto si fueron atendidas como desatendidas, la fecha de la llamada, hora de entrada de la llamada al servicio (hora en que fue atendida) y hora de cierre de la llamada. En caso de que no fuese atendida pido que me lo indiquen de qué forma lo hacen constar en sus registros, el motivo de la llamada. Además, solicitó que se me indique cuáles de ellas acabaron con envío de servicios (ambulancia, policial, bomberos, etc). Solicito para cada caso que me indiquen el municipio de dicha llamada.*
La AVSRE inadmite dicha solicitud, en aplicación del artículo 45 del Decreto 105/2017, de desarrollo de la Ley de Transparencia de la Comunitat Valenciana, por considerar que se trata de información que se encuentra *"en curso de elaboración".* Y a la vez le dan traslado del enlace web donde puede acudir a consultar los datos solicitados, pero de una forma parcial, como manifiesta la reclamante.
Llegados a este punto, hemos de manifestar que, para que se pueda alegar la causa de inadmisión del artículo 18.1.a) de la Ley 19/2013 de Transparencia del Estado a que hace referencia, es preciso que la el proceso de elaboración de la información que se solicita aún no haya finalizado, como pudo ocurrir en el momento en que se presentó la solicitud de acceso; sin embargo, la AVSRE estaría obligada, según el propio artículo 45 del Decreto 105/2017, a *"indicar a la persona solicitante el centro directivo responsable, el medio y lugar exacto en el que podrá acceder a la información solicitada y la fecha estimada para que se difunda o se encuentre disponible",* así como a tener en cuenta que *"la resolución que deniegue la admisión a trámite de la solicitud deberá indicar la fecha estimada en que la misma estará finalizada".* Viendo la resolución por la que se inadmite la solicitud, ésta no establece ni el centro directivo al que se puede acudir, ni tampoco la fecha estimada en la que el proceso de elaboración de la información hubiera concluido, tal y como establece la Ley. Cuando se esgrime esta causa de inadmisión se considera que está en proceso de elaboración, pero que en algún momento ha de finalizar y que, por tanto, en ese momento se podrá acceder a la información, dado que no se exponen más causas de inadmisión en la resolución dictada por la AVSRE. Por lo que, visto el tiempo transcurrido desde la solicitud, consideramos que el proceso de elaboración de la información solicitada ha concluido y que,

por tanto, estará a disposición de la reclamante.

Séptimo.- Respecto de la información solicitada, la misma consiste en datos, números y conceptos que se trabajan telemáticamente por parte de la AVSRE, por lo que consideramos que dicha información obra en poder de la administración a la que se reclama; no es una información costosa de extraer y menos para la capacidad organizativa de la administración que nos ocupa; ahora bien, la información que se entregue ha de ser tal y como se disponga por parte de la AVSRE, ya que, visto el grado de detalle solicitado por la reclamante, hemos de manifestar que si alguno de esos parámetros no constaran en la aplicación informática que se usa en emergencias, en el momento de facilitar la información, lo tendrán que poner de manifiesto informando a la reclamante de ese hecho. La solicitante no reclama datos de carácter personal sino simplemente datos, números y conceptos, por lo que, en caso de que hubiera datos personales en la información que haya que facilitar, estos deberán ser previamente anonimizados. En el supuesto de que la información que se solicita estuviera ya publicada, la AVSRE podrá, a tenor del artículo 56.5 del Decreto 105/2017, de desarrollo de la Ley de Transparencia de la Comunitat Valenciana, *"Si la información ya ha sido publicada, la resolución indicará al solicitante cómo puede acceder a ella, proporcionando expresamente el enlace que accede a la información y, dentro de este, los epígrafes, capítulos, datos e informaciones exactas que se refieren a lo solicitado, siendo requisito que la remisión sea precisa y concreta y lleve, de forma inequívoca, rápida y directa a la información"* y, por consiguiente, tendrá que indicar como acceder a la web o link correspondiente.

Octavo. – Por todo ello, este Consejo considera que la información que se solicita es información pública y con derecho de acceso según rezan los artículos 7.4 y 27 de la Ley 1/2022 de Transparencia de la Comunitat Valenciana, no observando límites ni acusas de inadmisión de los artículos 14, 15 y 18 de la Ley 19/2013 de Transparencia del Estado, considerando que la información se ha de entregar tal y como disponga de ella la administración, procede estimar la reclamación.

RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, el Consejo Valenciano de Transparencia acuerda

Primero. – Estimar la reclamación presentada por [redacted], el 23 de diciembre de 2024, contra la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuestas a las Emergencias (AVSRE), reconociendo el derecho de acceso a la información solicitada, a tenor de lo expuesto en los FJ 6º, 7º y 8º de la presente resolución.

Segundo. – Instar a la AVSRE a que, en el plazo de un mes desde la recepción de la presente resolución, facilite al reclamante la información solicitada, debiendo comunicar a este Consejo las actuaciones llevadas a cabo para dar cumplimiento a lo acordado.

Tercero. - Invitar al solicitante a que comunique a este Consejo cualquier incidencia que surja respecto de la ejecución de esta resolución y que pudiera perjudicar sus derechos e intereses.

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 10 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa.

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO VALENCIANO DE TRANSPARENCIA